

株式のご案内

決算期日	毎年3月31日
定時株主総会	毎年6月中
基準日	毎年3月31日といたします。 (その他必要ある場合は、あらかじめ公 告いたします。)
利益配当金支払 株主確定日	毎年3月31日
名義書換代理人	東京都中央区日本橋室町2丁目1番1号 三井信託銀行株式会社
同事務取扱場所	東京都中央区日本橋室町2丁目1番1号 三井信託銀行株式会社 証券代行部
(郵便物送付先) お問い合わせ先)	東京都目黒区下目黒6丁目1番21号 (〒153-8602) 三井信託銀行株式会社 証券代行部 ☎(03)3714-2211(大代表)
同取次所	三井信託銀行株式会社 全国各支店
公告掲載新聞	日本経済新聞

Best Service Quality

株主・投資家の皆様へ
第12期(1998年4月1日から1999年3月31日まで)

単位株変更のお知らせ

株主・投資家の皆様に、さらに当社株式をお求めいただくために、平成11年8月2日より、売買単位を1,000株から100株に引き下げます。



〒151-0053 東京都渋谷区代々木二丁目6番5号
テレコミュニケーションビル
TEL. 03-5351-7200 FAX. 03-5351-3300
<http://www.moshimoshi.co.jp/>

株式会社 **もしもし** **ホットライン**

株主の皆様へ

謹啓 向夏の候、株主の皆様にはますますご清栄のこととお慶び申し上げます。平素は格別のご厚誼にあずかり、厚く御礼申し上げます。

第12期における事業成果、および今後の方向性について下記のとおりご報告いたします。



1. 「顧客最適」の組織を提供

第12期（平成11年3月期）はお蔭様をもちまして順調な成長を遂げることができました。当社の事業は一般企業が開設している「お客様サービスセンター」などのコールセンター運営であります。当社の成長の背景には通信、放送、金融など規制緩和によるビジネスの活性化があると同時に、市場における企業と消費者の力関係の逆転があるといえましょう。On Demandのサービスを提供できてこそ企業はユーザーから支持を得ることができる、つまり、「顧客最適」の提供力こそがビジネスの成否決定要因に位置づけられる時代なのです。今後もビジネスシーンは24時間、365日のフルサービスに向けて拡大していくと考えられますが、このフルサービスの実行は従来の固定した雇用体系ではコスト的に難しいのが現状です。

当社では時間帯ごと、曜日ごとに対応人員数を調整、高い柔軟性を有したフロントチャネル（窓口機能）を“顧客最適社会”に提供しています。さらに「サービス品質」に徹底的にこだわることにより安定したお客様の満足を創出、もしもホットラインは企業と消費者の新しい関係を創造しています。

2. 第12期（1999年3月期）の事業成果

終了した第12期における成果としては下記の事項を実行いたしました。

- ① 株式の店頭公開
- ② 品質向上を目指したISO9001(国際品質基準)の取得
- ③ 第2コールセンターおよび発信センター新設拡充
- ④ コールセンター要員の教育スキームの確立
- ⑤ 金融向け業務の拡大

中でもISO9001の取得については国内業界初のことであり、当社サービス品質の高さと安定性、そして経営姿勢をアピールできたと考えております。通信業界のお客様企業の業績悪化に端を発する値引き要求などがマイナス要因となったものの、業容拡大を推進した結果、前年度に比べ14%の増収、19%の営業増益（事

業税調整後）を達成いたしました。

3. 今後の方向性

続く第13期においては①営業力の強化、②事業リスクの分散、③競争力の向上、を事業目標に掲げ尽力する方針であります。

第一に弊社は創業以来、お客様とお客様企業を結ぶ「接点」としての社会的使命を重視し、電話応対の品質向上を最優先課題として取り組んで参りました。その結果、品質においてはお客様企業から高い評価を頂いているものの、営業体制の整備が遅れていた感は否定できません。第13期は効率的営業体制を構築すべく、営業の情報システム化を推進、少しでも多くのお客様に当社の良さを知って頂くことに尽力して参りたいと思います。

第二に弊社の通信、放送事業者に対する依存度は約78%と高まっており、「事業リスクの分散」は重要な課題であります。対策といたしましては、①金融ビッグバンに伴って発生する金融関連業務、②インターネットビジネスの拡大を睨んだフルフィルメントサービス（受注から配送、代金回収までの一貫サービス）、③積極的テレマーケティングである発信業務、の3点を重点強化業務に掲げ、リスク分散を図って参ります。

第三にテレマーケティング業界におきましても新規参入が相次いでおり、競争力の強化が求められております。この点に関しましては北海道を地盤とする「テレガイド日本(株)」と合併、良質でありながら労働需給の緩い北海道拠点を強化することにより価格競争力の向上に努める方針です。

弊社が競争優位にある点は「コールセンター運営力」に加え「サービス品質」と「提案力」の2点があげられます。「サービス品質」については教育部門における品質の安定化をさらに進めて参ります。また充実した月次業務報告書は当社の「提案力」として評価を頂いておりますが、提案内容の更なる充実をめざして、戦略立案機能の強化を図って参ります。

以上でご報告を終わりますが、今後も社会から必要とされる会社でありつづけるため、全社一丸、邁進するもしもホットラインにますますのご支援を賜りますようお願い申し上げます。

謹白

代表取締役社長 高木 尚二

| 事業内容 |



コールセンター

テレマーケティング業務

カスタマーサービス

電話会社、保険会社、メーカーなどフリーダイヤルがより身近なものとなり、「お客様サービスセンター」という言葉も定着してきました。当社では消費者の皆様からいただくお電話（インバウンド）の対応にあたるコールセンターを、お客様企業に成り代わって運営しています。資料の請求、また料金など各種問い合わせ窓口、住所など登録変更受付業務が代表的な業務となっています。

受注エントリーサービス

通信販売の窓口業務が売り上げの中心です。セミナーなどの申込受付も含まれます。

マーケティングリサーチ・プロモーションサービス
一般消費者の皆様へ企業名でお電話をさせて頂く（アウトバウンド）業務です。リサーチは支持政党調査などの世論調査、広告認知度調査などが中心です。またセールスプロモーションはイベントやセミナーなどのお知らせや既にお取引頂いているお客様に向けた各種情報ご案内業務が中心となっています。

テレマーケティング関連サービス

コールセンターでは原則的に分業体制をとっています。第一線の電話応対チームと資料の発送やお客様から送られてくる確認書類に基づく正式データ入力業務を担当する事務処理チームに分かれます。この部門は後者に属するものです。このほか、コールセンター要員の教育、コールセンターで発生する各種問題の解決業務も含まれます。

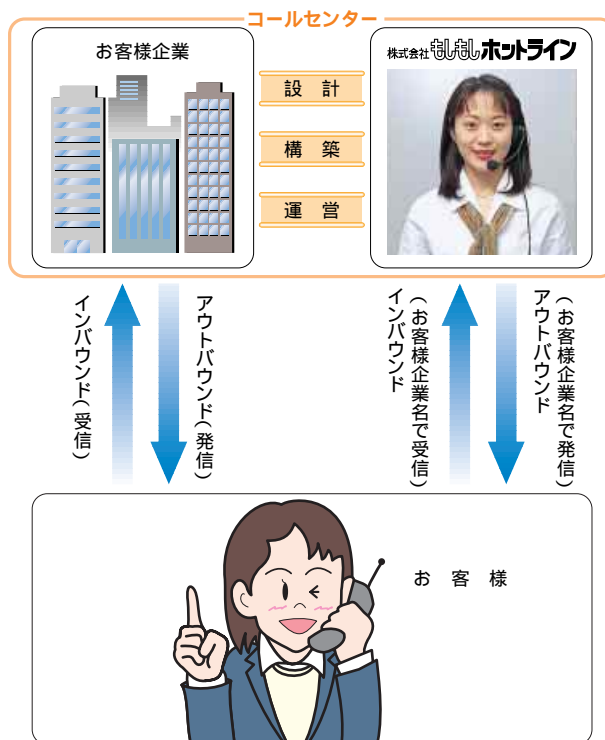
テレマーケティング商品販売業務

テレビショッピングをもしもしホットライン自身が主体となって展開しています。受注から商品の発注、保管、配送、代金回収というフルフィルメントサービスの基礎となっています。

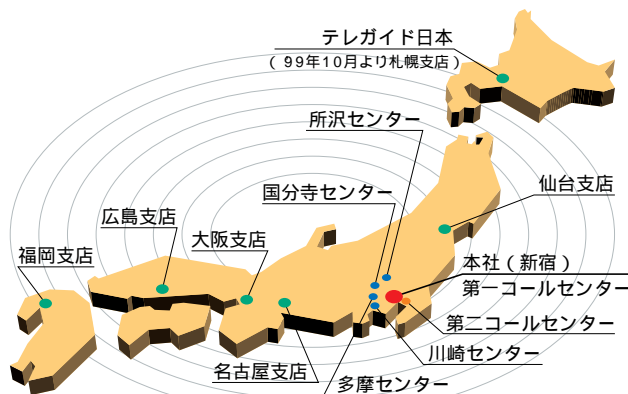
その他収入及び商品販売業務

屋外の大型ディスプレイの広告取り次ぎが主体となっています。

もしもしホットラインのサービス



| 事業所 |



セグメント情報

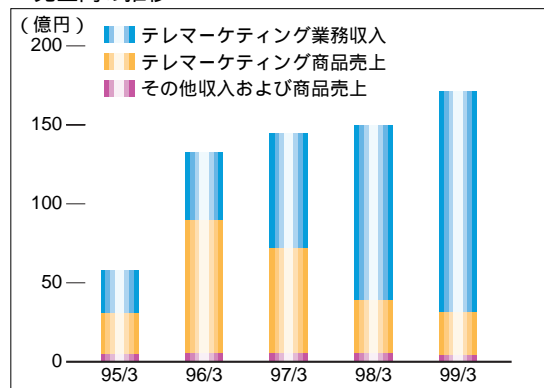
(単位：千円、未満切捨)

品目	前期(第11期)		当期(第12期)	
	金額	構成比	金額	構成比
テレマーケティング業務	10,907,833	72.7%	14,013,881	82.0%
(カスタマーサービス)	(6,371,073)	(42.5)	(7,575,254)	(44.4)
(受注エントリーサービス)	(412,883)	(2.7)	(793,623)	(4.6)
(マーケティングサーチ・ 프로모ーションサービス)	(1,110,669)	(7.4)	(1,982,651)	(11.6)
(テレマーケティング関連サービス)	(3,013,206)	(20.1)	(3,662,351)	(21.4)
テレマーケティング商品販売業務	3,680,232	24.5	2,748,137	16.1
その他の収入及び商品販売業務	419,522	2.8	319,570	1.9
合計	15,007,588	100.0	17,081,589	100.0

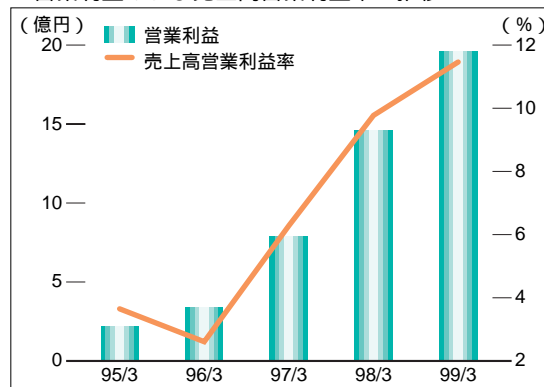
(注) 1. ()内の金額は、テレマーケティング業務の内訳であります。
2. 数量については、把握が困難であるため、記載を省略しております。

業績の推移

売上高の推移

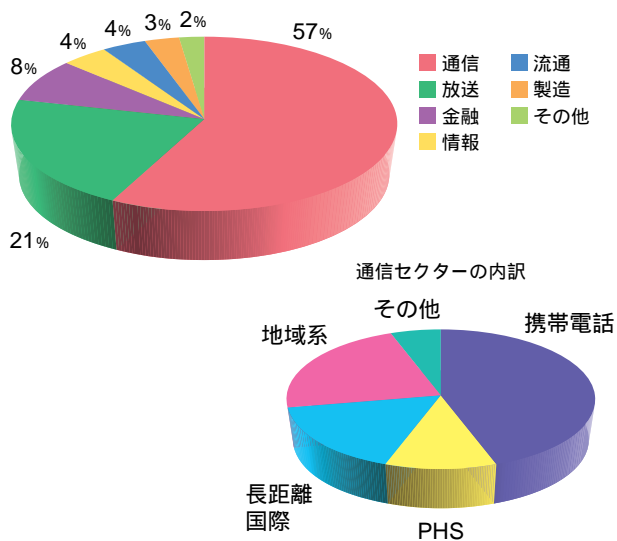


営業利益および売上高営業利益率の推移

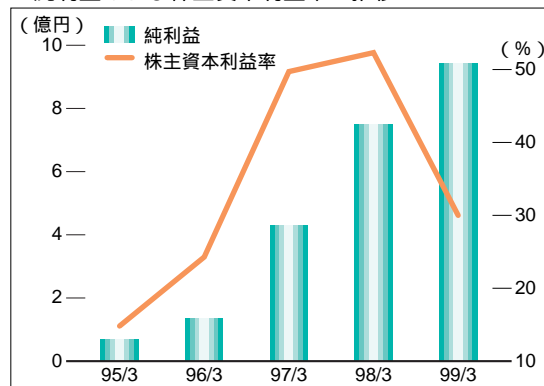


業種別売上高

99 / 3期の業種別売上高 (テレマーケティング業務収入内)



純利益および株主資本利益率の推移



財務諸表

貸借対照表

(単位：千円)

科 目	金 額	
	前 期 98 / 3 末	当 期 99 / 3 末
資 産 の 部		
I . 流 動 資 産	3,542,463	5,421,661
現金および預金	1,455,256	2,744,857
受 取 手 形	13,023	13,316
売 掛 金	1,493,421	1,759,260
有 価 証 券	-	450,105
貯 蔵 品	5,248	882
前 払 費 用	71,178	84,337
短 期 貸 付 金	500,000	300,000
そ の 他	22,810	88,928
貸 倒 引 当 金	18,475	20,026
II . 固 定 資 産	860,858	1,413,627
有 形 固 定 資 産	230,269	522,213
建 物	106,222	167,607
器 具 お よ び 備 品	72,828	303,387
土 地	51,218	51,218
無 形 固 定 資 産	53,140	65,454
電 話 加 入 権	51,197	63,660
そ の 他	1,943	1,794
投 資 等	577,448	825,959
関 係 会 社 株 式	29,856	0
投 資 有 価 証 券	-	220,295
長 期 貸 付 金	19,117	16,176
従 業 員 長 期 貸 付 金	5,215	6,384
長 期 前 払 費 用	37,729	55,762
敷 金 お よ び 保 証 金	456,761	491,532
そ の 他 の 投 資	28,799	36,017
貸 倒 引 当 金	31	209
資 産 合 計	4,403,321	6,835,288

(単位：千円)

科 目	金 額	
	前 期 98 / 3 末	当 期 99 / 3 末
負 債 の 部		
I . 流 動 負 債	2,476,774	2,474,156
買 掛 金	359,706	280,475
短 期 借 入 金	400,000	10,000
未 払 金	619,387	839,424
未 払 法 人 税 等	485,459	718,000
未 払 事 業 税 等	149,264	0
未 払 消 費 税 等	247,728	364,886
前 受 金	1,738	1,930
預 り 金	6,241	25,305
前 受 収 益	65	56
賞 与 引 当 金	206,000	234,000
そ の 他	1,182	76
II . 固 定 負 債	69,577	100,111
退 職 給 与 引 当 金	69,577	80,558
役 員 退 職 慰 労 引 当 金	-	19,554
負 債 合 計	2,546,351	2,574,267
資 本 の 部	1,232,957	2,121,509
I . 資 本 金	280,756	918,256
II . 法 定 準 備 金		
資 本 準 備 金	280,756	1,158,756
利 益 準 備 金	62,500	62,500
III . 剰 余 金		
任 意 積 立 金		
別 途 積 立 金	480,000	1,178,300
当 期 未 処 分 利 益	752,957	943,209
(うち当期利益)	(750,746)	(944,345)
資 本 合 計	1,856,969	4,261,021
資 本 ・ 負 債 合 計	4,403,321	6,835,288

損益計算書

(単位：千円)

科 目	金 額	
	前 期 (平成9年4月1日から 平成10年3月31日まで)	当 期 (平成10年4月1日から 平成11年3月31日まで)
(経常損益の部)		
営業損益の部		
Ⅰ. 営業収益	15,007,588	17,081,589
売上高	15,007,588	17,081,589
Ⅱ. 営業費用	13,540,879	15,096,422
売上原価	11,218,901	12,857,638
販売費および一般管理費	2,321,978	2,238,783
営業利益	1,466,709	1,985,167
営業外損益の部		
Ⅲ. 営業外収益	10,228	15,068
受取利息および割引料	3,296	6,870
有価証券利息	-	132
仕入割引	847	335
受取保険配当金	1,656	1,507
受取手数料	2,177	2,740
雑収入	2,250	3,480
Ⅳ. 営業外費用	9,139	59,192
支払利息および割引料	3,882	4,188
適格退職年金掛金	4,338	10,569
新株発行費	331	44,357
雑損失	587	76
経常利益	1,467,798	1,941,042
(特別損益の部)		
V. 特別利益	-	2,511
貸倒引当金戻入益	-	108
固定資産売却益	-	134
退職給与引当金戻入益	-	2,268
Ⅵ. 特別損失	19,776	23,098
固定資産除却損	18,490	4,770
リース中途解約違約金	1,286	6,035
過年度役員退職慰労引当金繰入額	-	11,778
固定資産売却損	-	514
税引前当期利益	1,448,021	1,920,455
法人税および住民税	697,275	-
法人税、住民税および事業税	-	976,110
当期利益	750,746	944,345
前期繰越利益	2,211	1,917
合併会社前期繰越損失	-	3,053
当期末処分利益	752,957	943,209

(注)従来「販売費および一般管理費」に含めておりました事業税(当期206,815千円)は、当期においては「法人税、住民税および事業税」として表示しております。

利益処分

(単位：円)

摘 要	金 額
当期末処分利益	943,209,197
これを次のとおり処分いたします。	
利益準備金	14,100,000
利益配当金(1株につき23円)	132,802,000
役員賞与金	8,000,000
(取締役賞与金)	(7,500,000)
(監査役賞与金)	(500,000)
別途積立金	600,000,000
次期繰越利益	188,307,197

株式の状況

- ①会社が発行する株式の総数 21,096,000株
 ②発行済株式の総数 5,774,000株
 ③当期末株主数 202名
 ④大株主

株 主 名	所有株式数	持株比率	当社の該当株主への出資状況
三井物産株式会社	2,456,000株	42.53%	-
セントラル警備保障株式会社	640,000	11.08	-
もしもしホットライン従業員持株会	204,800	3.54	-
三井信託銀行株式会社	158,000	2.73	-
岩 淵 勝 則	145,000	2.51	-
株式会社さくら銀行	120,000	2.07	-
株式会社住友銀行	120,000	2.07	-
日本信販株式会社	120,000	2.07	-
日本生命保険相互会社	120,000	2.07	-
株式会社日本ダイナスクラブ	120,000	2.07	-
株式会社富士銀行	120,000	2.07	-
三井生命保険相互会社	120,000	2.07	-